PEMERINTAH KABUPATEN MIMIKA

1. PROFIL INOVASI

1.1 Nama Inovasi

Sistem Layanan Informasi Dan pengaduan Pasien (SILAPIS)

1.2 Tahapan Inovasi

penerapan

1.3 Inisiator Inovasi Daerah

masyarakat

1.4 Jenis Inovasi

digital

1.5 Bentuk Inovasi Daerah

inovasi pelayanan publik

1.7 Urusan Inovasi Daerah

Kesehatan

1.8 Waktu Uji Coba

2024-01-01

1.9 Waktu Penerapan

2024-04-01

1.10 Rancang Bangun dan Pokok Perubahan yang Dilakukan

1. **DASAR HUKUM:**

2. Undang-undang republic Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang kesehatan

3. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2014 Tentang Pelayanan Publik

4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal

5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2016 Tentang Pedoman Manajemen puskesmas

6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.

   PERMASALAHAN :

7. **Permasalahan Makro**

secara umum Masalah pelayanan public mengenai peningkatan kualitas dalam pelayanan hingga saat ini belum sepenuhnya dapat di penuhi,sistem penanganan dan pengaduan Masyarakat yang disediakan oleh penyelenggara layanan belum sepenuhnya optimal dan hanya merupakan Upaya formalitas.dengan adanya permasalahan tersebut penyelenggara layanan public dapat memaksimalkan sarana pengelolaan dan pengaduan Masyarakat dengan memberikan ruang dan fasilitas yang luas kepada masyrakat untuk ikut serta dalam memberikan atau menyampaikan keluhan,saran dan kritik guna membangun kepercayaan masyrakat atas pelayanan public yang aspiratif dan berkualitas yang dapat di tunjang dengan penerapan tehnologi dan informasi digital yang mudah di akses sehingga di harapkan dapat menciptakan pelayanan pengaduan masyrakat yang lebih efektif, informatif, mudah di jangkau oleh masyarakat. Berikut beberapa masalah umum yang di hadapi terkait pelayanan public.

1. **Keterbatasan Akses terhadap Informasi Kesehatan**:

   Banyak pasien di daerah terpencil atau kurang berkembang memiliki keterbatasan akses terhadap informasi kesehatan yang akurat dan terkini. Hal ini menyebabkan kurangnya pengetahuan mengenai kesehatan dan layanan yang tersedia.

2. **Budaya dan Kesadaran Masyarakat**:

   Budaya dan tingkat kesadaran masyarakat mengenai pentingnya pelayanan kesehatan dan hak-hak pasien juga mempengaruhi efektivitas pelayanan informasi dan pengaduan. Beberapa masyarakat mungkin tidak terbiasa atau enggan untuk mengajukan pengaduan.

3. **Respon Lambat atau Tidak Responsif:**

   Sistem pengaduan sering kali lambat dalam menanggapi keluhan atau masukan masyarakat. Ini dapat mengakibatkan frustrasi dan penurunan kepercayaan terhadap lembaga atau pelayanan yang bersangkutan.

4. **Kesulitan dalam Proses Pengaduan:**

1.11 Tujuan Inovasi Daerah

TUJUAN INOVASI:

1. Menyediakan unit layanan informasi yang bisa di akses secara online yang dapat menjawab kebutuhan pasien/Masyarakat dengan cepat, tepat dan mudah

2. Memberikan akses yang mudah bagi pasien untuk menghubungi layanan kesehatan, mengirimkan pertanyaan, atau menyampaikan keluhan tanpa perlu berkunjung langsung ke pusat layanan. Ini memungkinkan pasien untuk berinteraksi dengan penyedia layanan kapan saja dan di mana saja.

3. Mengurangi waktu tunggu dalam penanganan pengaduan atau pertanyaan pasien dengan menyediakan solusi secara real-time melalui platform digital. Ini membantu dalam meningkatkan kepuasan pasien dengan pelayanan yang lebih cepat dan efisien.

Mengurangi beban kerja administratif dengan otomatisasi beberapa aspek pengelolaan pengaduan, seperti penomoran dan pengelompokan, sehingga staf medis dapat fokus lebih pada pelayanan langsung kepada pasien.

1.12 Manfaat yang Diperoleh

MANFAAT INOVASI:

1. Tersedianya unit layanan informasi yang bisa di akses secara online yang dapat menjawab kebutuhan pasien/Masyarakat dengan cepat, tepat dan mudah

2. Akses yang Mudah dan Cepat: memberikan akses yang mudah bagi pasien untuk menghubungi layanan kesehatan, mengirimkan pertanyaan, atau menyampaikan keluhan tanpa perlu berkunjung langsung ke pusat layanan. Ini memungkinkan pasien untuk berinteraksi dengan penyedia layanan kapan saja dan di mana saja.

3. Responsif dan Real-time: memungkinkan penyedia layanan untuk merespons pertanyaan dan pengaduan pasien secara langsung dan dalam waktu nyata. Hal ini membantu dalam meningkatkan kepuasan pasien dengan memberikan solusi atau bantuan dengan cepat dan efisien.

4. Optimalisasi Operasional: Automatisasi beberapa proses pengelolaan pengaduan, seperti pemberian nomor referensi atau pengelompokan berdasarkan jenis masalah, dapat mengurangi beban administratif staf medis. Ini memungkinkan petugas untuk fokus lebih pada pelayanan langsung kepada pasien.

1.13 Hasil Inovasi

DAMPAK INOVASI:

1. Mutu Pelayanan Kesehatan akan meningkat Serta menambah kepuasan bagi pengguna layanan Kesehatan

2. Pasien/masyarkaat Mendapatkan Informasi dengan cepat dan mudah

3. Adanya inovasi tersebut segala keluhan tentang pelayanan dapat ditindaklanjuti secepatnya

Beban administrasi staf medis berkurang

No	Indikator	Informasi	Data Pendukung
1	Regulasi Inovasi Daerah*	Peraturan Kepala Daerah/ Peraturan Daerah	• **Tentang** PERATURAN BUPATI TENTANG PENETAPAN INOVASI DAERAH
2	Ketersediaan SDM terhadap inovasi daerah*	Lebih dari 30	
3	Dukungan anggaran	Anggaran dialokasikan pada kegiatan penerapan inovasi di T-0 (tahun berjalan)	
4	Sosialisasi Inovasi Daerah	Konten melalui Media Sosial	
5	Alat Kerja	Pelaksanaan kerja sudah didukung sistem informasi online/ daring Contoh : pemanfaatan platform media sosial, AI, IoT, super-app, dll	• **Tentang** ALAT KERJA PENGGUNAAN IT DALAM PENERAPAN INOVASI • **Tentang** ALAT KERJA PENGGUNAAN IT DALAM PENERAPAN INOVASI
6	Kemudahan informasi layanan	Layanan melalui 3 media atau lebih	
7	Pedoman teknis	Telah terdapat Pedoman teknis berupa buku dalam bentuk elektronik	
8	Kecepatan penciptaan inovasi*	Inovasi dapat diciptakan dalam waktu 1-4 bulan	• **Tentang** PROPOSAL INOVASI
9	Integrasi Layanan	Layanan telah terintegrasi dengan layanan lain pada program atau kegiatan lain pada satu unit organisasi atau dalam satu urusan pemerintahan	
10	Kemanfaatan inovasi*	Cakupan penerima manfaat 1-100 orang	
11	Penyelesaian layanan pengaduan	86%	
12	Kualitas inovasi daerah*	Memenuhi 5 unsur substansi	
13	Monitoring dan Evaluasi Inovasi Daerah	Hasil laporan monev internal PD	